



호텔 기업에서의 조직 학습 역량이 조직 혁신성 지각, 발언 및 지식 공유 행동에 미치는 영향 분석

- 종사원 직급의 조절효과를 중심으로

The Effects of organizational learning capability on perceived organizational innovativeness, voice behaviors and knowledge sharing behaviors in hotel industry : The moderating role of employee's position level

저자 (Authors)	이유안, 노호정, 김인신 Lee, Yu An, Noh, Hojeong, Kim, Insin
출처 (Source)	관광레저연구 27(2) , 2015.02, 5-20 (16 pages) JOURNAL OF TOURISM&LEISURE RESEARCH 27(2) , 2015.02, 5-20 (16 pages)
발행처 (Publisher)	한국관광레저학회 The Korea Academic Society Of Tourism And Leisure
URL	http://www.dbpia.co.kr/Article/NODE06229284
APA Style	이유안, 노호정, 김인신 (2015). 호텔 기업에서의 조직 학습 역량이 조직 혁신성 지각, 발언 및 지식 공유 행동에 미치는 영향 분석. 관광레저연구 , 27(2), 5-20.
이용정보 (Accessed)	164.125.8.*** 2018/04/10 19:18 (KST)

저작권 안내

DBpia에서 제공되는 모든 저작물의 저작권은 원저작자에게 있으며, 누리미디어는 각 저작물의 내용을 보증하거나 책임을 지지 않습니다. 그리고 DBpia에서 제공되는 저작물은 DBpia와 구독계약을 체결한 기관소속 이용자 혹은 해당 저작물의 개별 구매자가 비영리적으로만 이용할 수 있습니다. 그러므로 이에 위반하여 DBpia에서 제공되는 저작물을 복제, 전송 등의 방법으로 무단 이용하는 경우 관련 법령에 따라 민, 형사상의 책임을 질 수 있습니다.

Copyright Information

Copyright of all literary works provided by DBpia belongs to the copyright holder(s) and Nurimedia does not guarantee contents of the literary work or assume responsibility for the same. In addition, the literary works provided by DBpia may only be used by the users affiliated to the institutions which executed a subscription agreement with DBpia or the individual purchasers of the literary work(s) for non-commercial purposes. Therefore, any person who illegally uses the literary works provided by DBpia by means of reproduction or transmission shall assume civil and criminal responsibility according to applicable laws and regulations.

호텔 기업에서의 조직 학습 역량이 조직 혁신성 지각, 발언 및 지식 공유 행동에 미치는 영향 분석: 종사원 직급의 조절효과를 중심으로

The Effects of organizational learning capability on perceived organizational innovativeness, voice behaviors and knowledge sharing behaviors in hotel industry: The moderating role of employee's position level

이유안* · 노호정** · 김인신***

Lee, Yu An · Noh, Hojeong · Kim, Insin

Abstract

This study aims to (1) analyze the relationship between organizational learning capability(OLC) and perceived organizational innovativeness in hotels and (2) investigate the effect of perceived organizational innovativeness on employee voice behavior and knowledge sharing behavior and (3) test the moderating role of employee position. To test the conceptual model empirically, the data collected from employee in hotels in Seoul. The results showed that (1) four variables of OLC such as risk taking, interactions with external environment, dialogue, participative decision making system affect employees' perceptions on organizational innovativeness, and (2) employees' perceptions of organizational innovativeness have an influence on employees' voice behaviors and knowledge sharing behaviors and (3) employee positions play a moderating role in the relationship between participative decision making system of OLC and perceived organizational innovativeness.

주제어 : 조직학습역량(organizational learning capability), 지각된 조직 혁신성(perceived organizational innovativeness), 발언 행동(voice behavior), 지식 공유 행동(knowledge sharing behavior), 직급(position level)

* 부산대학교 석사과정, 연구관심분야: 호텔 인적자원관리. totitre@hanmail.net

** 한양대학교 전문연구원, 연구관심분야: 호텔, 외식경영. nhj0320@hanyang.ac.kr

*** 부산대학교 조교수, 교신저자, 연구관심분야: 컨벤션, 호텔피탈리티경영. insinkim@pusan.ac.kr

I. 서 론

경영이론 학자인 마이클 해머(Michael Hammer)는 ‘리엔지니어링과 기업 혁명의 시대’라는 그의 저서에서 21세기 경영 패러다임이 3S에서 3C로 변화한다고 하였다. 소위 3S로 일컬어지는 표준화(standardization), 세분화(specification), 단순화(simplification)의 시대에서 변화(change), 경쟁(competition), 고객(customer)의 시대로 오늘날 경영 패러다임이 변화한 것이다. 다시 말해 빠른 속도로 기업 환경이 변화하고 있으며 어떠한 변화에도 경쟁력 있는 기업으로 생존하기 위해서 고객의 만족도가 중요하다는 뜻으로 해석된다. 이처럼 기업은 고객 만족을 추구하고 경영 환경 변화에 적응하며 경쟁 우위 구축 과정에서 조직 혁신이 요구된다.

조직 혁신은 과거의 업무나 표준 운영 체제에 도전하는 인식과 참신한 아이디어나 해법의 생성에서 시작된다. 따라서 조직은 외부 환경 변화에 적극적으로 대응하기 위하여, 새로운 아이디어를 자유롭게 개진하고 가치 있는 아이디어를 제안하는 조직원을 끊임없이 필요로 한다(윤혜준, 2012). 그러나 많은 경우 구성원들은 여러 가지 이유로 인해 스스로 발언 행동과 지식 공유 행동을 제한하고 있다. 따라서 기업 차원에서 직원들이 발언 및 지식공유 행동을 적극적으로 행사할 수 있는 조직 문화를 형성하는 것이 경쟁력 창출의 핵심이 되고 있다(김정진, 2011).

한편, 기업 경쟁력 강화 방안으로 학습 지향성이 대두되어 최근에 여러 연구에서 조직의 학습 지향성에 대한 중요성이 강조되고 있다(박영배·박형권, 2003; 이재훈·이도경·박태경, 2006; Slater & Narver, 1995). 이러한 경영 패러다임의 변화는 호텔 기업에 있어서도 예외가 될 수 없으나, 조직 학습 역량의 중요성과 효과성에도 불구하고 현재까지 대표적인 환대 산업인 호텔 기업의 조직 학습 역량에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 호텔 기업의 학습 지향성에 대한 선행 연구는 학습 지향적 호텔 기업의 조직 효과성 검토에 한정되어 있다. 예컨대 호텔 기업의 학습 지향성이 조직 내소주의에 미치는 영향(박영배·정현영·이상우, 2010), 호텔 종사원의 학습 지향성 및 교육 프로그램 만족도가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구(박진영, 2006), 호텔 외식조리 관련 학과 학생들의 학습동기 및 자기조절 학습능력에 관한 연구(김기진·김향희·정외숙, 2010) 등이 존재한다. 하지만, 호텔 종사원의 조직 발전을 위한 적극적인 행동이 어떠한 호텔 조직 수준의 학습 지향적 전략에 의해 유발되는지에 대한 구체적인 요인을 밝혀내지 못하고 있는 실정이다.

조직 학습 역량이란 개인, 집단, 조직 차원에서 요구되는 학습 능력을 의미한다

(Alegre & Chiva, 2008). 다시 말해, 조직 학습 능력의 주체가 누구인가에 대한 이론적 논쟁이 있으나 현실 세계에서 조직 학습은 개인 수준, 집단 수준, 조직 수준 모든 수준에서 동시에 발생한다고 볼 수 있다. 개인 수준에서 볼 때 조직 구성원의 개별 학습은 조직 학습의 시작점이며 필요조건이 되며, 조직 수준에서의 개별 학습 행위는 개인에게 국한되지 않고 조직의 전략적 목표와 연관되어 발언 행동과 지식 공유 행위를 통해 조직 내에 공유되고 확산되기도 한다. 따라서 개인 및 조직 차원을 아우르는 조직 학습 역량에 대한 통합적인 관점의 연구가 필요하다.

본 연구의 목적은 국내 특급호텔 종사원을 대상으로 호텔 기업 수준의 조직 학습 역량과 종사자 개인의 혁신성 지각을 통해 결과적 행동이 되는 지식 공유 행위 및 발언 행동에 미치는 영향을 구조적으로 고찰하기 위해 설계되었다. 이를 위해 Chiva, Alegre & Lapiedra(2007)의 측정항목에 근거한 조직 학습 역량을 투입 요인으로, 지각된 기업 혁신성을 과정 요인으로 지식 공유 행동 및 발언 행동을 결과 요인으로 각각 적용하여, 투입요인이 어떻게 과정요인을 촉진시켜 결과요인을 강화시키는지에 관하여 통합적 관점의 실증연구를 수행하는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 조직 학습 역량

Chiva et al.(2007)의 연구는 조직 학습 능력에 대한 규범적 모델을 제시하는 바, 실험 정신, 위험 감수 성향, 외부 환경과의 상호작용, 대화, 참여적 의사 결정이라는 조직 학습 능력의 다섯 가지 특징적 요소들을 제안하였다. 첫째, 실험 정신은 새로운 아이디어와 제안에 관심을 기울이고 호의적으로 반응하는 태도를 의미한다. 둘째, 위험을 감수하려는 성향은 모험적인 사업의 불확실성에 대한 관용으로 이해할 수 있다. 셋째, 외부환경과의 상호 작용이란 조직이 직접적으로 통제할 수 없는 영역과의 상호작용으로 이해할 수 있다. 즉, 고객, 경쟁 기업 또는 경제적, 사회적 상황 또는 화폐적, 정치적, 법적 시스템이 기업 외부 환경을 의미한다. 넷째, 대화는 문제 상황에 대한 조직 구성원 전체의 일반적인 이해 수준을 높이고 학습의 기회를 증진시키는 역할을 한다. 다시 말해 대화를 통해서 문제에 대한 다양한 인식이 창조되기 때문에 진정한 대화는 조직 학습을 가능하게 한다. 다섯 번째, 참여적인 의사 결정 시스템이란 조직 구성원이 의사 결정 과정에 미치는 영향력의 수준을 의미한다(Chiva & Alegre, 2009).

2. 지각된 혁신성

지각된 기업 혁신성은 기업이 생산한 제품 및 서비스의 혁신성이란 기업의 혁신성에 대해 고객이 내리는 평가를 의미한다(Kunz, Schmitt & Meyer, 2011). 고객은 기업의 마케팅 전술의 창의성이나 제품의 기술적 혁신성을 판단하는 과정을 통해 기업의 혁신성에 대한 이미지를 심중에 구축하게 된다(유재미·김상훈·이유재, 2006). 조직학습역량의 실험 정신은 기업 내적, 외적 측면에서 제기되는 새로운 생각과 관점을 받아들이는 태도로 정의되는데, Ling & Way(2013)의 연구에 따르면, 학술위원 집단에 있어서 실험 정신은 혁신성에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 증명하였다. 즉, 다음과 같은 가설이 제안되었다.

가설 1. 실험 정신이 높을수록 조직 구성원의 지각된 조직 혁신성은 높아진다.

위험 감수 성향은 기업가 정신의 특징이라고 말할 수 있는데(Dees, 1998), 조직에서 기업가 정신을 가진 구성원들은 모호성을 수용하고 이를 통해 성장하고자 하는 성향이 있다. 기업가 정신을 가진 리더들은 조직 혁신 과정에서 수반되는 불확실성에 대해서 두려워하지 않는 경향, 즉 위험감수 성향이 매우 높다(장수덕·최석봉, 2013). 이들은 불확실한 상황에서 발생하는 실패를 심각한 문제로 보지 않으며, 도리어 새로운 기회와 지식의 축적을 위한 하나의 과정으로 인지한다(조연성·박건영, 2010). 따라서 다음과 같이 가설이 설정되었다.

가설 2. 위험 감수성향이 높을수록 구성원의 지각된 조직 혁신성은 높아진다.

Doran & Leary(2011)의 연구에 따르면, 공급자, 고객, 경쟁자, 컨설턴트, 대학, 정부, 연구기관 등과 같이 기업 외부로부터 유입되는 지식은 직접적으로 혁신 성과에 영향을 미치지 않을지라도 혁신적 업무 행동을 위한 기업 내부 의사 결정에 영향을 미친다. 또한, Foss, Laursen, & Pedersen(2011)은 고객과 사용자로부터 얻은 지식은 동료들과 공유하는 행동을 통해서 조직 혁신 행동이 유발될 수 있음을 주장하였다. 따라서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 외부 환경과 상호작용이 많을수록 구성원의 지각된 조직 혁신성은 높아진다.

권중생·노수근(2014)의 연구에 따르면 학습 조직의 인적 요인을 대화, 권한 위양, 팀 러닝, 지속적인 학습의 네 가지로 분류하였는데, 그 중 대화는 혁신 행동에 유의한 영향을 미치고 있는 한 요소가 된다. 또한 개방적인 의사소통이 잘 이뤄지는 조

직에서 동료들 간의 지식 공유 활동은 활발히 일어나며 지식 공유 행동은 혁신 행동에 유의한 영향을 미치고 있다(이연옥, 2009). 즉, 의사소통의 개방성과 대화는 혁신 행동에 유의한 영향을 미치게 된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 대화가 많을수록 조직 구성원의 지각된 조직 혁신성은 높아진다.

참여적 의사결정은 리더가 조직구성원들을 조직 내 의사결정 과정에 관여시키는 것을 의미한다(Chiva & Alegre, 2009). 참여적 의사 결정 시스템을 도입한 조직은 구성원 전체의 합의를 중시하여 구성원들의 아이디어를 모아 문제 해결 대안을 모색한다. 참여적 의사결정이 이루어진다고 해서 조직구성원들에게 직장 내 이슈나 업무에 대하여 공식적으로 의사결정 권한이 꼭 부여되어야 하는 것은 아니다. 참여적 의사결정은 반드시 조직 구성원에게 공식적인 권한과 책임을 부여하기 보다는 의사결정에 있어서 조직 구성원의 의견과 아이디어를 적극적으로 참작하고 반영하는 자연스러운 과정으로 이해할 수 있다(김정식·차동욱, 2013). 김정식·차동욱(2013)의 연구에 따르면 참여적 의사결정은 심리적 임파워먼트와 직무 몰입을 변수로 하여 창의적 행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5. 참여적 의사 결정이 구축된 조직일수록 구성원의 조직 혁신성 지각은 높아진다.

3. 발언 행동

Botero & Van Dyne(2009)은 조직에서 직원의 발언 행동을 단순히 비판하는 것으로 보기보다는 개선시키려는 의도를 지닌 건설적 표현을 강조하는 행위로 정의하였다. 발언 행동이 억제되는 원인은 자신의 발언이 조직 내에 반영되지 않거나 상사에 의해 수용되지 않을 것이라는 체념과 불안감 때문이다. 심리적 안전감이란 업무 방식에 관한 질문 제기, 오류 보고, 새로운 의견을 제시할 때 다른 구성원이 부정적인 반응을 보일 것이라는 두려움이 없는 심리 상태를 의미하는데(Edmondson, 1999), 구성원들의 심리적 안전감은 발언 행동에 긍정적인 영향에 미친다(김정식·박종근·백승준, 2013). 따라서 혁신을 위한 행동이 수용될 가능성이 높다고 판단되는 조직에서 구성원은 그들의 발언 행동의 결과에 대해 두려움이 낮으며 발언 행동이 발현될 가능성이 높다. 따라서 위와 같은 선행 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6. 구성원의 조직 혁신성 지각은 발언행동에 긍정적인 영향을 미친다.

4. 지식 공유 행동

지식 공유 행위는 조직의 시행착오 가능성을 줄이고 기업 혁신 역량을 높인다(Lin, 2007). 지식 공유 행위에 대한 최고 경영층의 지원과 이를 지지하는 조직 문화는 지식 공유 행위를 유인한다(Calantone, Cavusgil & Zhao, 2002). 또한 Chen, Huang & Hsiao(2010)의 연구에서 조직 혁신을 지원하는 문화는 지식 공유 행위에 긍정적인 영향을 미친다고 말하고 있다. 즉, 혁신적 조직 문화가 구축된 기업에서 근로자들은 지식공유행동을 통해 자산으로서 지식 축적의 중요성을 인식하는 것이다. 다시 말해 근로자들이 지식공유행동이 업무 효율성을 향상시킨다고 인식하고, 지식공유행동에 대해 적극적인 태도를 가진다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7. 구성원의 조직 혁신성 지각은 지식 공유 행동에 긍정적인 영향을 미친다.

5. 종사원의 직급

근로 현장에서 종사원은 직급이라는 내적 제약에 영향을 받는 존재이다(Webster, 1991). 즉, 하위 직급 종사자들은 고위 직급에 비해서 결정 권한이 제한되어 있고 조직 구성원이 처한 상황이 다른 만큼 직급에 따라서 조직 문화에 대한 인식 차이가 존재한다(정석환, 2008). 그러므로 조직의 학습 역량과 혁신성 관계에 있어서도 직급에 따라서 조직 구성원의 인식 차이가 발생할 것으로 예견된다. 따라서 다음과 같은 가설이 가능하다.

가설 1a. 종사원의 직급은 실험정신이 지각된 조직 혁신성에 미치는 영향관계에서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

가설 2a. 종사원의 직급은 위험 감수 성향이 지각된 조직 혁신성에 미치는 영향관계에서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

가설 3a. 종사원의 직급은 외부와의 상호작용성이 지각된 조직 혁신성에 미치는 영향관계에서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

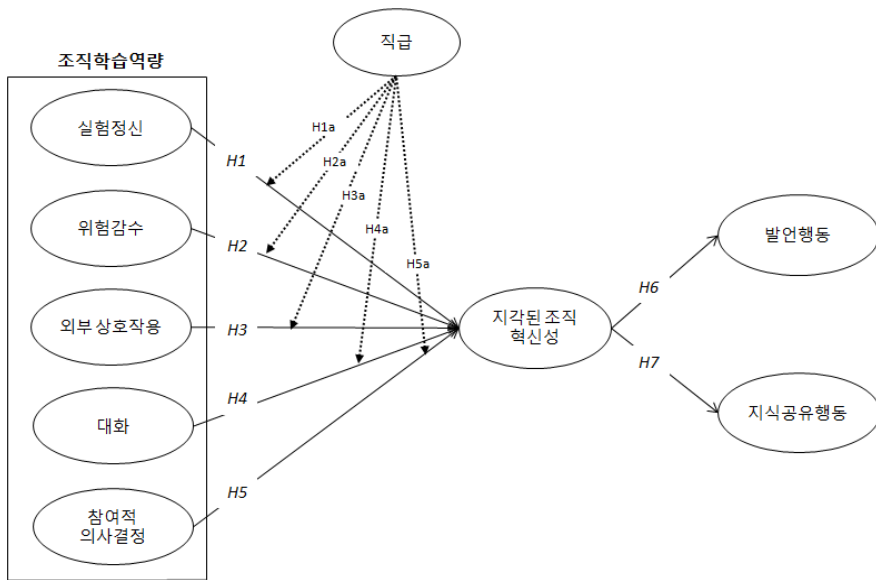
가설 4a. 종사원의 직급은 대화와 지각된 조직 혁신성에 미치는 영향관계에서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

가설 5a. 종사원의 직급은 참여적 의사결정이 지각된 조직 혁신성에 미치는 영향관계에서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

III. 연구 설계

1. 연구모형

본 연구는 조직 학습 역량이 조직 혁신성 지각에 미치는 영향과 조직 혁신성 지각이 발언행동 및 지식 공유 행동에 미치는 영향을 분석하고, 조직학습역량과 지각된 조직 혁신성의 관계에서 종사원 직급의 조절효과를 규명하고자 설계되었다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 측정항목 도출

본 연구에서 제안한 모형을 실증적으로 검증하기 위하여, 구성개념 측정을 위한 측정 도구들은 기존 선행연구들로부터 추출되었다. 조직 학습 역량의 측정항목은 Chiva et al.(2007)의 연구로부터 14개 항목, 지각된 조직 혁신성은 Kunz et al.(2011)의 연구로부터 8개 항목, 발언 행동은 Botero & Van dyne(2009)의 연구로부터 5개 항목으로 구성하였다. 지식 공유 행위는 Lin(2007)의 연구를 참조하여 4개 문항으로 구성하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 설문조사는 2014년 7월 국내 특급호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 편의표본추출법과 자기기입방식에 의해 299부를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 18.0 및 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 구체적으로, 빈도분석을 시행하여 호텔 종사원의 인구 통계적 특성을 도출하였으며, 확인적 요인분석을 통하여 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검정하였다. 또한 구조방정식 모형분석을 통하여 인과관계를 검정하였고, 다중 집단분석을 통하여 조절효과를 검정하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 유효 표본은 299명이며, 표본의 특성은 남성 163명(54.5%)이 여성 135명(45.1%) 보다 많았고, 연령은 만 30세-39세가 130명(43.5%)으로 가장 높은 비율을 차지하였다. 직급은 평사원이 188명(62.9%)이었으며, 사원 이상의 직급은 나머지 111명(37.1%)으로 나타났다.

2. 측정척도의 신뢰도 및 타당도 검증

변수의 신뢰도와 타당도는 확인적 요인분석을 실시하여 검증하였다. 우선, 모형의 적합도 및 구성개념의 단일성검정이 시행되었으며, 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=777.239$ ($df=406$, $p<.001$), $\chi^2/df=1.914$, $GFI=.852$, $AGFI=.820$, $CFI=.939$, $IFI=.940$, $TLI=.930$ 으로 기준값인 .9 를 상회하였고, RMSEA는 .055로 나타나 기준값인 .08 이하로 나타나 모형과 데이터 간 수용할만한 적합도를 나타냈다. 각 구성개념에 대한 측정항목들의 요인적재량은 0.639-0.891 범위의 높은 값들을 나타내었으며, 모든 요인의 크론바하 알파계수가 기준치인 .7이상을 상회하여 각 요인은 높은 신뢰도를 나타내고 있음을 확인하였다(<표 1> 참조).

〈표 1〉 확인적 요인분석 결과

구성 개념	측정항목	요인 적재량	신뢰도 계수
실험 정신	호텔 직원들은 새로운 아이디어를 제안할 때 서로 지원하고 격려한다.	0.801	.792
	우리 호텔에서는 새로운 아이디어 제안에 대해 긍정적인 반응을 보인다.	0.823	
위험 감수 성향	우리 호텔은 기존의 정형화된 사업에만 안주하는 것이 아니라	0.819	.788
	모험적이거나 시도해 볼 가치가 있는 사업을 새롭게 추진하기도 한다. 우리 호텔은 새로운 분야의 도전적인 프로젝트 추진을 자주 시도한다.	0.795	
외부환 경과의 상호 작용	우리 호텔직원들은 호텔 외부 상황에 대한 정보(시장 및 경쟁업체 관련 정보 등)를 수집하여 경영진에게 보고하는 과업 또한 수행한다.	0.757	.788
	우리 호텔은 외부 상황 정보(시장 및 경쟁 업체 상황 등)를 공유하기도 하고, 이를 회사의 계획에 반영하도록 하는 절차 및 시스템이 있다.	0.821	
	우리 호텔의 직원들은 경쟁 업체, 고객, 대학교, 협회 및 내부 업체와 같은 다양한 행위자들과 상호작용하도록 지원받는다.	0.662	
대화	호텔 경영진은 직원들이 서로 충분히 의사소통 할 수 있도록 지원한다.	0.789	.815
	부서 구성원들은 자유롭고 열린 마음으로 의사소통을 한다.	0.648	
	우리 호텔 경영진은 직원들의 의사소통이 조금 더 잘 되도록 지원한다.	0.795	
	우리 호텔의 부서 간 팀워크는 좋다.	0.639	
참여적 의사 결정	경영진은 중요한 결정을 할 때 직원의 의견을 묻고 참여할 기회를 준다.	0.862	.894
	경영진은 호텔 정책과 방침을 결정할 때 직원 의견을 진지하게 반영한다.	0.891	
	우리 호텔 직원들은 업무 의사 결정 과정에 밀접하게 관련되어 있다.	0.825	
지각된 조직 혁신성	우리 호텔은 새로운 프로모션 및 이벤트 등을 자주 제시한다.	0.628	.923
	우리 호텔은 역동적이다.	0.805	
	우리 호텔은 창의적이다.	0.811	
	우리 호텔은 시장의 흐름을 선도하는 새로운 상품과 패키지를 개발한다.	0.770	
	우리 호텔은 업계를 이끄는 선도자적인 역할을 한다.	0.766	
	우리 호텔은 계속해서 새로운 아이디어를 개발한다.	0.856	
	우리 호텔은 새로운 제안으로 시장을 변화시켜 왔다.	0.756	
우리 호텔은 진취적이고 미래 지향적인 회사이다.	0.800		
발언 행동	호텔을 개선시킬만한 새로운 계획에 대한 아이디어를 제시한다.	0.821	.900
	건설적인 목표로 호텔의 변화를 위한 아이디어를 제안한다.	0.832	
	우리 호텔의 수익 향상에 일조하고자 문제 해결 방안을 제시한다.	0.789	
	호텔에 발생하는 문제들에 대하여 건설적인 의견을 제시한다. 업무와 관련된 문제에 대해 생산적인 의견들을 제시한다.	0.807 0.762	
지식 공유 행동	나는 우리 팀원들과 호텔 업무와 관련된 지식 및 경험을 서로 공유한다.	0.717	.878
	업무처리에 관련된 전문적 지식을 팀원들에게 기꺼이 알려준다.	0.851	
	지식과 기술을 다른 팀원이 요구하면 기꺼이 제공한다.	0.840	
	나만이 가지고 있는 지식을 다른 팀원들에게 제공할 것이다.	0.803	

〈표 2〉에 나타낸 바와 같이, 개념 신뢰도(CR) 또한 모두 기준값 .7 이상으로 나타났다으며, 평균분산 추출지수(AVE)은 임계치 .5 이상으로 나타나 높은 내적일관성을 보여주었다(Hair, Black, Babin & Anderson, 2010). Anderson & Gerbing(1988)의 제안에 따라, 판별타당도의 평가는 각 구성개념 간 상관계수의 제곱 값과 각 요인의 AVE 값을 비교하여 평가하였다. 그 결과, 실험정신-대화, 위험감수, 외부 상호 작용, 대화 및 참여적 의사결정과 조직 혁신성 간의 짝들을 제외한 나머지 AVE값

들은 각 개념들의 상관계수의 값보다 큰 값은 나타냈다. AVE값이 상관계수의 제곱 값보다 낮은 값을 나타내는 경우, 두 개념의 결합모형과 비결합 모형의 카이스퀘어 변화량을 확인함으로써, 두 개념이 서로 다른 개념인지 아닌지 평가할 수 있다 (Bagozzi & Yi, 1988). 평가 결과, 유의수준 내에서 두 모형은 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 각 개념은 다른 것으로 간주되었다.

〈표 2〉 구성개념 간 상관관계 행렬

개념	CR	AVE	1	2	3	4	5	6	7	8
1.실험 정신	.862	.659	1.00							
2.위험 감수	.831	.651	.649 (.421)	1.00						
3.외부 상호작용	.840	.561	.555 (.308)	.701 (.491)	1.00					
4.대화	.848	.520	.744 (.553)	.685 (.469)	.693 (.480)	1.00				
5.참여적 의사결정	.908	.739	.658 (.432)	.659 (.434)	.664 (.440)	.832 (.692)	1.00			
6.조직 혁신성	.978	.603	.690 (.476)	.778 (.605)	.748 (.559)	.836 (.698)	.838 (.702)	1.00		
7.발언 행동	.964	.644	.579 (.335)	.476 (.226)	.410 (.168)	.468 (.219)	.495 (.245)	.568 (.322)	1.00	
8.지식 공유행동	.947	.647	.543 (.294)	.304 (.092)	.374 (.139)	.503 (.253)	.300 (.090)	.398 (.158)	.527 (.277)	1.00
Fit statistics: $\chi^2=777.239$, $p<0.001$, $\chi^2/df=1.914$, CFI=.939, TLI=.930, IFI=.940, RMSEA=.055										
주) CR=composite reliabilities; AVE=average variance extracted; 괄호안은 상관계수 제곱값										

3. 구조모형 및 가설검증

본 연구에서 제안한 모형의 적합도 및 요인 간 영향관계 검정은 구조방정식 모형 분석을 통하여 확인되었다. 구조모형의 적합도 지수는 $\chi^2=870.696$ ($df=417$, $p<.001$), $\chi^2/df=2.088$, CFI=.926, IFI=.926, TLI=.917로 나타났으며, RMSEA는 .060으로 기준 값인 .08 이하로 나타나 모형과 데이터 간 수용할만한 적합도인 것으로 나타났다. 각 구성개념 간 영향관계를 분석한 결과, 조직 학습 역량의 네 가지 요인인 위험 감수 성향(H2: $\beta=.249$, $t=3.450$), 외부와의 상호작용(H3: $\beta=.154$, $t=2.334$), 대화(H4: $\beta=.249$, $t=2.496$), 참여적 의사 결정(H5: $\beta=.323$, $t=3.934$)이 지각된 조직 혁신성과 유의한 영향관계에 있는 것으로 나타나, 가설2, 3, 4 및 가설5가 지지되었다. 그 중 참여적 의사 결정은 지각된 조직 혁신성을 높이는데 가장 강한 효과를 나타내는 것으로 밝혀졌다. 하지만, 실험정신은 지각된 조직 혁신성에 유의한 영향을 미치지 않아

(H1: $\beta=.060$, $t=.946$), 가설1은 지지되지 않았다. 마지막으로, 지각된 조직 혁신성은 발언 행동(H6: $\beta=.584$, $t=8.215$)과 지식 공유 행동(H7: $\beta=.427$, $t=6.060$)을 높이는데 긍정적인 영향요인으로 작용하고 있는 것으로 나타나, 가설6 및 가설7이 지지되었다(<표 3> 참조).

<표 3> 구성개념 간 영향관계 검증 결과

가설	경로계수	CR(t)	판정
H 1: 실험 정신 → 지각된 조직 혁신성	0.060	.946	가설 기각
H 2: 위험 감수 성향 → 지각된 조직 혁신성	0.249	3.450**	가설 지지
H 3: 외부와의 상호작용 → 지각된 조직 혁신성	0.154	2.344*	가설 지지
H 4: 대화 → 지각된 조직 혁신성	0.249	2.496*	가설 지지
H 5: 참여적 의사 결정 → 지각된 조직 혁신성	0.323	3.934**	가설 지지
H 6: 지각된 조직 혁신성 → 발언 행동	0.584	8.215**	가설 지지
H 7: 지각된 조직 혁신성 → 지식 공유 행동	0.427	6.060**	가설 지지

Note. ** $p<.01$, * $p<.05$

4. 조절효과 검증

조절변수 역할에 대한 효과는 다중집단 분석을 이용하여 검증하였다. 다중집단 분석은 직급이 높은 집단($n=111$)과 직급이 낮은 집단($n=188$)의 두 개 집단으로 분리하여 시행되었다. 설정된 가설 H1a, H2a, H3a, H4a 및 H5a를 검증하기 전에, 우선 측정모형의 동일성 검증이 시행되었다. 측정모형의 동일성 검증에서 두 집단 간 차이검정은 요인적재치를 제약한 제약모형과 그렇지 않은 자유모형의 자유도에 따른 카이스퀘어 변화량을 확인하여 두 모형 간 카이스퀘어 차이가 유의하지 않음을 확인($\Delta\chi^2(23)=22.772 < \chi^2_{.05}=35.172$, $df=23$)함으로써 완전제약모형의 동일성이 검증되었다(<표 4> 참조). 구조모형의 동일성 검증을 위한 선행조건이 충족되었기 때문에, 다음 단계로 두 집단 간 구조모형의 동일성 검증을 수행하였다.

<표 4> 측정모형의 동일성 검증 결과

모형	χ^2	df	RMSEA	CFI	IFI	IFI	$\Delta\chi^2$ 검정	판정
자유모형	1325.103	808	.040	.918	.920	.920	$\Delta\chi^2(23)=22.772$, $p>.05$ (not significant)	지지
완전제약모형	1347.875	831	.049	.906	.905	.905		

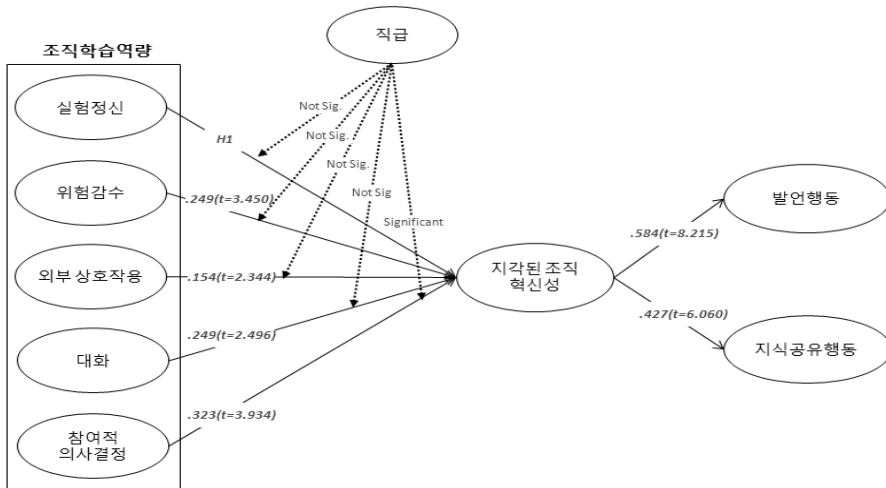
두 집단 간 구조모형의 동일성 검증 분석은 지각된 조직 학습 역량이 지각된 조직 혁신성 관계에 있어서 직급에 따른 집단 간 구조모형의 경로별 제약모형과 자유모형 간 카이스퀘어 변화량을 비교하였다(Anderson & Gerbing, 1988). 분석결과, 직급에 따른 집단 간 차이는 참여적 의사결정과 지각된 조직 혁신성 간 관계에서만

유의하게 나타났다($\Delta\chi^2=5.227 > \chi^2_{.05}(1)=3.84$, $df=1$). 구체적으로, 직급이 낮은 평사원의 집단은 참여적 의사결정에 따른 조직 혁신성 지각이 긍정적으로 유의한 효과를 나타냈으나($\beta=.380$, $p<.01$), 평사원 이상의 직급이 높은 집단은 참여적 의사결정이 조직 혁신성 지각에 유의한 영향을 나타내지 않았다. 즉, 가설 H1a, 2a, 3a 및 4a는 지지되지 않고 H5a만 지지되었다.

〈표 5〉 조절효과 검정 결과

가설	자유모형	제약모형	$\Delta\chi^2$ 검정
H1a: 실험 정신 → 지각된 조직 혁신성	$\chi^2(830)=1438.714$ 낮은직급: $\beta=.116(t=1.345)$ 높은직급: $\beta=-.252(t=-.967)$	$\chi^2(831)=1441.863$	$\Delta\chi^2(1)=3.149$, $p>.05$ (not significant)
H2a: 위험 감수 성향 → 지각된 조직 혁신성	$\chi^2(830)=1438.714$ 낮은직급: $\beta=.121(t=1.120)$ 높은직급: $\beta=.432^{**}(t=2.838)$	$\chi^2(831)=1441.174$	$\Delta\chi^2(1)=2.460$, $p>.05$ (not significant)
H3a: 외부와의 상호작용 → 지각된 조직 혁신성	$\chi^2(830)=1438.714$ 낮은직급: $\beta=.215^{*}(t=2.468)$ 높은직급: $\beta=-.050(t=-.317)$	$\chi^2(831)=1440.296$	$\Delta\chi^2(1)=1.582$, $p>.05$ (not significant)
H4a: 대화 → 지각된 조직 혁신성	$\chi^2(830)=1438.714$ 낮은직급: $\beta=.214(t=1.846)$ 높은직급: $\beta=.101(t=1.734)$	$\chi^2(831)=1442.461$	$\Delta\chi^2(1)=3.747$, $p>.05$ (not significant)
H5a: 참여적 의사 결정 → 지각된 조직 혁신성	$\chi^2(830)=1438.714$ 낮은직급: $\beta=.380^{**}(t=3.476)$ 높은직급: $\beta=-.198(t=-.539)$	$\chi^2(831)=1443.941$	$\Delta\chi^2(1)=5.227$, $p<.05$ (significant)

Fit statistics of the baseline model: $\chi^2=1438.714$, $p<0.001$, $\chi^2/df=1.733$, CFI=.904, TLI=.892, IFI=.905, RMSEA=.050.



〈그림 2〉 연구모형의 분석결과

V. 결 론

본 연구는 호텔 조직의 학습 지향성이 조직 구성원들의 조직 혁신성 지각에 미치는 영향과 지각된 조직 혁신성이 지식 공유 행동 및 발언 행동에 미치는 영향 관계를 조사하기 위해서 설계되었다. 실증 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 조직에서 조직 학습 역량의 5가지 요인 중 실험 정신을 제외한 나머지 4가지 세부 요인은 조직 혁신성 지각을 향상시키는 유의한 요인이 되었다. 국내 호텔 기업의 성공적인 조직 학습 역량과 조직 혁신성 지각 관리를 위해서 조직 학습 역량의 세부 요인을 강화시킬 필요성이 있는데, 구체적으로 살펴보면 참여적 의사 결정 시스템의 강화, 빈번한 대화, 위험 감수 성향의 용인, 외부와의 상호 작용의 증가를 꼽을 수 있을 것이다. 특히 조직 학습 역량 세부 요인들 중 참여적 의사 결정 시스템이 조직 구성원들의 혁신성 지각에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 따라서 조직 구성원의 지각된 조직 혁신성을 향상시키기 위해서 조직 구성원을 의사 결정에 참여시켜 구성원들의 다양한 아이디어와 시각을 반영할 수 있는 기회를 부여하는 것이 중요하다. 다시 말해 종사자에게 호텔 조직의 혁신적 이미지를 각인시키기 위해서는 호텔 전략이나 정책의 형성 과정에서 조직 구성원을 참여시켜 호텔 전략, 정책 형성이 조직 전체의 공동 책임임을 인식시키는 것이 중요하다.

둘째, 조직 구성원의 혁신성 지각은 발언 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 발언 행동을 장려하기 위해서 조직의 혁신적 문화를 조직 구성원에게 지각시키는 노력이 병행되어야 할 것이다. 왜냐하면 개인의 생각이나 감정을 자유롭게 표현하는 것이 허용되는 조직에 속한 조직 구성원들은 자유롭게 다른 구성원들에게 개인의 의사를 표현하는 반면, 조직 내에서 다른 구성원들의 비판에 대한 두려움이 존재하는 환경에서는 조직 구성원은 발언 행동 대신 침묵 행동을 선택할 것이기 때문이다. 이러한 연구 결과는 직무에 불만족하는 조직 구성원들조차도 혁신적 조직 문화를 지각하게 된다면 문제 해결을 위한 창의적인 대안을 제시하며 발언 행동을 활발히 실천한다는 Zhou & George(2001)의 연구 결과를 지지한다.

셋째, 구성원의 지각된 조직 혁신성은 지식 공유 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 지식 공유 행동을 장려하기 위해서는 혁신 행동을 장려하는 조직 분위기 조성이 필요하다는 점을 밝히고 있는 김구(2007)의 연구 결과 및 혁신 지향 조직 문화가 지식 공유에 긍정적인 영향을 미친다는 윤용범(2007)의 연구 결과를 지지한다. 즉, 호텔 직원들의 지식 공유 행동을 촉진시키기 위해서 혁신적인

분위기를 조성할 필요성이 있다.

넷째, 조직 학습 역량과 지각된 조직 혁신성과의 관계에서 직급에 따른 조절 효과 작용을 검토한 결과, 조직 학습 역량의 다섯 가지 세부 요인 중 참여적 의사 결정 시스템만이 조직 학습 역량과 지각된 혁신성과의 영향 관계에서 직급에 따른 유의한 조절 효과를 나타냈다. 이는 직급이 낮은 집단은 직급이 높은 집단에 비해 참여적 의사결정 시스템이 조직의 혁신성 지각에 미치는 영향을 더욱 강하게 인식하고 있음을 보여준다. 따라서 경영자 집단에게는 직급이 낮은 집단의 의사 결정 참여도를 높이는 전략을 강구할 필요가 있다.

본 연구의 한계점으로는 조직 학습 역량과 발언 및 지식공유 행동 영향 관계에 있어서 고객 접점과 비접점 영역의 종사원들 간 차이 및 정규직, 비정규직의 고용 형태에 따른 차이가 발생할 수 있으나, 직무특성 및 고용형태를 반영하지 못한 점이 아쉽다. 따라서 향후 연구에서는 보다 정교한 분석을 위한 설계가 이루어질 것을 제안한다.

참고문헌

- 권중생·노수근 (2014). 기업의 학습조직 구축요인이 심리적 자본과 혁신행동에 미치는 영향. 『디지털융복합연구』, 12(3), 105-115.
- 김구 (2007). 지식공유 의도에 영향을 미치는 조직 환경과 혁신행동 요인의 탐색. 『정책분석평가학회』, 17(2), 107-136.
- 김기진·김향희·정외숙 (2010). 호텔,외식조리 관련학과 학생들의 학습동기 및 자기조절학습능력에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 16(3), 130-146.
- 김정식·박종근·백승준 (2013). 리더-구성원간 교환관계의 질이 구성원들의 주도적 행동과 발언 행동에 미치는 영향. 『경영학 연구』, 42(3), 613-643.
- 김정식·차동욱 (2013). 리더의 참여적 의사결정이 조직구성원들의 창의적 행동과 성과에 미치는 영향. 『인사조직연구』, 21(3), 331-370.
- 김정진 (2011). 조직과 인사관리연구 종업원의 발언 행동과 발언 풍조에 관한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 36(3), 1-22.
- 박영배·박형권 (2003). 조직의 학습지향성이 조직성과에 미치는 영향과 상황 요인의 조절 효과에 관한 연구. 『인사관리연구』, 27(2), 83-109.
- 박영배·정현영·이상우 (2010). 호텔기업의 학습지향성이 조직냉소주의에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(6), 429-439.
- 박진영 (2006). 호텔종사원의 학습지향성 및 교육프로그램 만족도가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구』, 21(2), 23-39.

- 유재미·김상훈·이유재 (2006). 제품 혁신성 지각의 결정요인과 제품수용의 향과의 관계 : 소비자 관점을 중심으로. 『마케팅연구』, 21(2), 27-52.
- 윤용범 (2007). 조직몰입에 영향을 미치는 지식공유 특성요인에 관한 연구. 고려대학교, 일반대학원 석사학위논문.
- 윤혜준 (2012). 발언행동 예측 요인: 임파워링 리더십, 권력거리, 조직학습능력, 심리적 임파워먼트의 역할 및 관계에 관한 연구. University of Minnesota, 박사학위논문.
- 이연옥 (2009). 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향에 관한 실증연구. 창원대학교, 일반대학원 석사학위논문.
- 이재훈·이도경·박태경 (2006) 혁신성과 학습지향성의 선행연구 및 성과변수와의관계. 『중소기업연구』, 28(2), 75-108.
- 장수덕·최석봉 (2013). 중소기업 중간관리자들의 조직 내 기업가정신 인식과 혁신적 업무 행동 간의 관계. 『인적자원관리연구』, 20(2), 27-54.
- 정석환 (2008). 심리적 임파워먼트와 혁신적 업무행동: 하위직 공무원을 중심으로 『국가정책연구』, 22(1), 107-132.
- 조연성·박건영 (2010). 기업가 정신과 사회적 활동으로서 NGO 네트워크 구축이 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『현상과 인식』, 34(4), 221-251.
- Alegre, J. & R. Chiva (2008). Assessing the impact of organizational learning capability on product innovation performance: An empirical test. *Technovation*, 28(6), 315-326.
- Anderson, J. C. & D. W. Gerbing (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Bagozzi, R. P. & Y. Yi (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Botero, I. C. & L. Van Dyne (2009). Employee voice behavior interactive effects of LMX and power distance in the United States and Colombia. *Management Communication Quarterly*, 23(1), 84-104.
- Calantone, R. J., S. T. Cavusgil, & Y. Zhao (2000). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6). 515-524.
- Chen, C. J., J. W., Huang & Y. C. Hsiao (2010). Knowledge management and innovativeness: The role of organizational climate and structure. *International Journal of Manpower*, 8(1), 848-870.
- Chiva, R. & J. Alegre (2009). Organizational learning capability and job

- satisfaction: An empirical assessment in the ceramic tile industry. *British Journal of Management*, 20(2), 323-340.
- Chiva, R., J. Alegre, & R. Lapietra (2007). Measuring organisational learning capability among the workforce. *International Journal of Manpower*, 28(3), 224-242.
- Dees, J. G. (1998). The meaning of social entrepreneurship. Retrieved September 22, 2013, from <http://faculty.fuqua.duke.edu/centers/case/files/dees-SE.pdf>
- Doran, J. & E. O. Leary (2011). External interaction, innovation and productivity: an application of the innovation value chain to Ireland. *Spatial Economic Analysis*, 6(2), 199-222.
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work team. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383.
- Foss, N. J., K. Laursen, & T. Pedersen (2011). Linking customer interaction and innovation: The mediating role of new organizational practices. *Organizational Science*, 22(4), 980-999.
- Hair, J. F., W. C. Black, B. J. Babin, & R. E. Anderson (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.), New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kunz, W., B. Schmitt, & A. Meyer (2011). How does perceived firm innovativeness affect the consumer? *Journal of Business Research*, 64(8), 816-822.
- Lin, H. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3), 315-332.
- Ling, T. C. & L. C. Way (2013). Organizational learning capability and academician's work innovativeness. *International Conference on Information, Business and Education Technology(ICIBE)*, 457-461.
- Slater, S. F. & J. C. Narver (1995). Market Orientation and the Learning Organization. *Journal of Marketing*, 59(2), 63-74.
- Webster, C. (1991). A note on cultural consistency within the service firm: The effects of employee position on attitudes toward marketing culture. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19(4), 341-346.
- Zhou, J. & J. M. George (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.

2014년 8월 28일 원고 접수

2014년 10월 21일 수정본 접수

2014년 11월 1일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필